Profil des entreprises privées offrant des services de formation professionnelle en Ontario

Ontario
Ministère de la Formation professionnelle

91-06832/

Profil des entreprises privées offrant des services de formation professionnelle en Ontario

Groupe de recherche sur le marché du travail
Ministère de la Formation professionnelle
Octobre 1988

This publication is also available in English under the title:
Profile of Private Sector Suppliers of Training Services in Ontario.

Remarque – Le masculin est employé pour des raisons de commodité et s'applique aux personnes de l'un et de l'autre sexe.

TABLE DES MATIÈRES

Page

Introduction 1

Portée du sondage 2

Faits saillants 3

Profil des répondants 5

- Emploi et employés contractuels 5
- Nombre de contrats et revenus bruts 6
- Orientation internationale 8
- Nombre d'années d'existence des entreprises 8
- Caractéristiques de la clientèle des entreprises 9
- Produits et services 11
- Utilisation de fournisseurs externes 12
- Cours de formation offerts 13
- Méthodes de prestation des programmes de formation 15
- Tendances au sein de l'industrie de la formation 16

Annexe I : Statistiques

Annexe II : Questionnaire

LISTE DES GRAPHIQUES

		Page
Graphique I :	Répartition des répondants selon le nombre d'employés, 1987	5
Graphique II :	Répartition des répondants selon le nombre de contrats, 1987	7
Graphique III :	Répartition des répondants selon les revenus bruts, 1987.....	7
Graphique IV	Répartition des répondants selon le nombre d'années d'existence, 1987.....	9
Graphique V :	Répartition des répondants selon les secteurs d'activités de leurs principaux clients, 1987	10
Graphique VI :	Répartition des répondants selon la nature des cours offerts, 1987	14
Graphique VII :	Répartition des répondants selon les méthodes de prestations des programmes de formation, 1987.....	15

ANNEXE I : STATISTIQUES

Tableau 1 Répartition des répondants selon le nombre d'employés permanents et contractuels, 1987

Tableau 2 Répartition des répondants selon le nombre de contrats, les revenus bruts et le nombre de personnes ayant reçu une formation, 1987

Tableau 3 Répartition des répondants selon le lieu du siège social, l'origine du matériel de formation et la proportion de clients à l'extérieur du Canada, 1987

Tableau 4 Répartition des répondants selon le nombre d'années d'existence, 1987

Tableau 5 Répartition de la clientèle des répondants selon le lieu, la catégorie professionnelle et le secteur industriel

Tableau 6 Incidence des ententes contractuelles entre les entreprises de formation ou avec des instructeurs indépendants selon le type de service

Tableau 7 Répartition des répondants selon le type de cours de formation

Tableau 8 Répartition des répondants selon les méthodes de prestation des programmes de formation, 1987

INTRODUCTION

Une partie du mandat du ministère de la Formation professionnelle consiste à élaborer et mettre en oeuvre des politiques et des programmes en vertu de la Stratégie de formation professionnelle de l'Ontario visant à accroître les aptitudes de base de la main-d'oeuvre ontarienne, facteur indispensable à l'amélioration de la compétitivité économique de l'Ontario et de son adaptation aux changements économiques. Les entreprises privées spécialisées dans la prestation de services de formation professionnelle ont un rôle à jouer à l'égard de certaines composantes de la Stratégie de formation professionnelle de l'Ontario, comme le programme Formation professionnelle de l'Ontario, les Services de consultation en formation professionnelle et la Société ontarienne de formation.

Dans cette perspective, le ministère de la Formation professionnelle doit avoir une compréhension approfondie de ce segment de l'industrie de la formation professionnelle. À cette fin, il a réalisé, au cours du printemps 1988, un sondage auprès des entreprises privées spécialisées dans ce domaine. Les résultats de ce sondage aideront le Ministère à analyser ses programmes et ils intéresseront les entreprises faisant partie de l'industrie ontarienne de la formation professionnelle, plus particulièrement celles qui ont participé au sondage.

Les résultats du sondage présentés dans ce rapport portent principalement sur les caractéristiques des entreprises, sur leur clientèle, sur les services et les produits offerts, sur les secteurs professionnels visés, sur le genre de cours donnés et les méthodes de prestation des programmes, et sur les tendances au sein de l'industrie, telles qu'identifiées par les répondants. Le sondage se rapporte aux activités réalisées au cours de l'année civile 1987. Les annexes de ce rapport présentent une série de tableaux statistiques et le questionnaire du sondage.

PORTÉE DU SONDAGE

Dans le but de répondre aux besoins des employeurs ontariens, un grand nombre d'entreprises offrent une gamme très importante de services dans les domaines de la gestion et du développement des ressources humaines. Ces services touchent divers aspects, comme les programmes d'amélioration de la productivité, les plans de rémunération, les relations de travail, la santé et la sécurité au travail, l'équité dans le domaine de l'emploi, le recrutement des cadres, les services de consultation, de même que la conception et la prestation de programmes de formation professionnelle. Les entreprises de cette dernière catégorie, c'est-à-dire celles qui se spécialisent dans la conception et la prestation de programmes de formation professionnelle visant à répondre aux besoins des employeurs qui doivent améliorer les aptitudes de leurs employés, font l'objet de ce sondage. Les entreprises de fabrication d'équipement offrant des services de formation, les associations professionnelles, les collèges privés et publics, les entreprises assurant la conception et la distribution de produits de formation et les entreprises partageant leurs moyens de formation avec d'autres entreprises spécialisées dans des domaines techniques ont été exclus de ce sondage.

Étant donné qu'il n'existe aucune liste d'entreprises spécialisées dans la prestation de services de formation à l'intention des employeurs, diverses sources ont été utilisées pour choisir les participants au sondage. Ces sources comprennent la liste de membres de l'Ontario Society for Training and Development, des brochures publicitaires et un répertoire des fournisseurs de produits et de services dans le secteur du développement des ressources humaines, publié par Croscan Publishing (qui publie également The Human Resource). Ces trois sources ont permis d'identifier 226 entreprises oeuvrant dans le domaine de la formation professionnelle et pouvant participer à ce sondage.

Quarante-neuf d'entre elles ont été éliminées à la suite d'entrevues téléphoniques qui ont révélé qu'elles n'étaient pas appropriées aux fins du sondage (p. ex., centres de conférences, entreprises de production vidéo, associations, etc.). Parmi les 177 entreprises restantes, 132 ont répondu au questionnaire. Parmi les questionnaires reçus, 122 étaient valides aux fins d'analyse statistique, ce qui représente un taux de réponse réel de 69 pour 100.

Le profil qui se dégage des résultats de ce sondage, taille, services et produits, méthodes de prestation des programmes utilisées, marchés cibles, etc., fournit des renseignements très utiles sur ce segment de l'industrie ontarienne de la formation professionnelle. Toutefois, une mise en garde s'impose. Par nécessité, le sondage a été limité aux entreprises qui ont pu être identifiées par les sources utilisées, comme les répertoires et les listes de membres. En conséquence, les conseillers en formation professionnelle dont le nom n'apparaît pas dans ces répertoires ou sur ces listes de membres n'ont pas participé au sondage. Comme nous le soupçonnions, les résultats du sondage ont confirmé que ces conseillers sont nombreux et que leurs services sont largement utilisés par les entreprises dans le but de leur procurer une plus grande souplesse à l'égard des produits et des services qu'elles offrent.

FAITS SAILLANTS

Le secteur privé de l'industrie ontarienne de la formation comporte un certain nombre de caractéristiques bien définies. Il est constitué principalement de petites entreprises dirigées par une seule personne, ou d'entreprises ne comptant que quelques employés permanents. On y trouve également quelques grandes entreprises nationales ou internationales qui ne se spécialisent pas dans la formation, mais qui sont dotées d'une section de formation offrant des services à des clients externes. Bien que la plupart des entreprises soient hautement spécialisées par rapport aux services qu'elles offrent ou aux catégories d'industries ou de secteurs professionnels qui les intéressent, elles font preuve d'une très grande souplesse à l'égard de la gamme de services qu'elles offrent grâce à l'établissement de réseaux ou d'ententes de sous-traitance.

Les faits saillants du sondage sont les suivants :

- La majorité des entreprises sont de petite taille; près de la moitié comptent cinq employés ou moins, ne reçoivent pas plus de 50 contrats par an, assurent des services de formation à un maximum de 1 000 personnes par an et ont des revenus bruts inférieurs à 250 000 $.

- Grâce à de nombreuses ententes contractuelles avec d'autres entreprises et avec des instructeurs indépendants, les entreprises font preuve d'une très grande souplesse à l'égard de la gamme de services qu'elles offrent dans le but de répondre aux besoins des employeurs. En moyenne, le rapport entre le nombre d'employés à temps plein et d'employés contractuels est près de 1 pour 1.

- Les activités commerciales de nombreuses entreprises sont relativement récentes. Le tiers existe depuis quatre ans et moins et la majorité depuis moins de dix ans. Leur récente création, leur petite taille et la souplesse de leur gamme de services offerts par le biais d'ententes de sous-traitance, indiquent qu'il est relativement facile de s'établir dans cette industrie à prédominance de connaissances, et que les investissements ne constituent pas un obstacle.

- Comme dans le cas d'autres industries à prédominance de connaissances, les entreprises du secteur de la formation utilisent et échangent des compétences et des services au niveau international, surtout aux États-Unis et au Royaume-Uni. Une proportion importante d'entreprises détiennent aussi les droits d'auteur de programmes et de matériel de formation.

- La région métropolitaine de Toronto représente, pour la majorité des entreprises, le marché le plus important au Canada. Viennent ensuite les marchés d'autres provinces et d'autres régions de l'Ontario.

- Le secteur public est la source principale de clients pour la majorité des entreprises, suivi par les secteurs des services financiers, de l'assurance, de la fabrication et des services commerciaux.

- Les cadres constituent le groupe de clients le plus important pour presque toutes les entreprises. Moins du quart des répondants a indiqué que les cols bleus (p. ex., des personnes occupant des métiers dans les domaines techniques, de la production et de la réparation) constituaient le principal groupe cible de leur entreprise.

- Les principales activités des entreprises de formation se rapportent surtout à la conception, à la prestation et à la publication de programmes de formation, de même qu'à la consultation dans le domaine du développement des ressources humaines. Parmi ces champs d'activités, les services offerts portent principalement sur l'évaluation des besoins en matière de formation, la formation des instructeurs, le perfectionnement, l'évaluation des programmes de formation et la prestation de programmes personnalisés ou généraux.

- La majorité des entreprises orientent leurs cours de formation dans les domaines suivants : développement des cadres et des gestionnaires, aptitudes de supervision, aptitudes de communication, aptitudes dans les domaines de la vente et de la commercialisation et développement personnel. Moins de 30 pour 100 des répondants offrent des cours dans les domaines des techniques industrielles et de la formation de base.

- Dans la plupart des cas, les entreprises utilisent des méthodes conventionnelles pour offrir leurs programmes de formation, y compris des séminaires, des ateliers, des conférences, de la documentation imprimée, des jeux de rôles, des exemples concrets, de même que des études de cas.

- Parmi les tendances identifiées par les répondants, on note, entre autres, une augmentation de la formation dans les petites entreprises et dans le secteur des industries productrices de biens; l'établissement de programmes de formation pour le personnel professionnel et technique, pour les employés de bureau et des services à la clientèle, et pour les cols bleus; l'élaboration d'un plus grand nombre de programmes de formation personnalisés; de même qu'une plus grande utilisation de méthodes interactives, telles que les vidéo et les ordinateurs.

PROFIL DES RÉPONDANTS

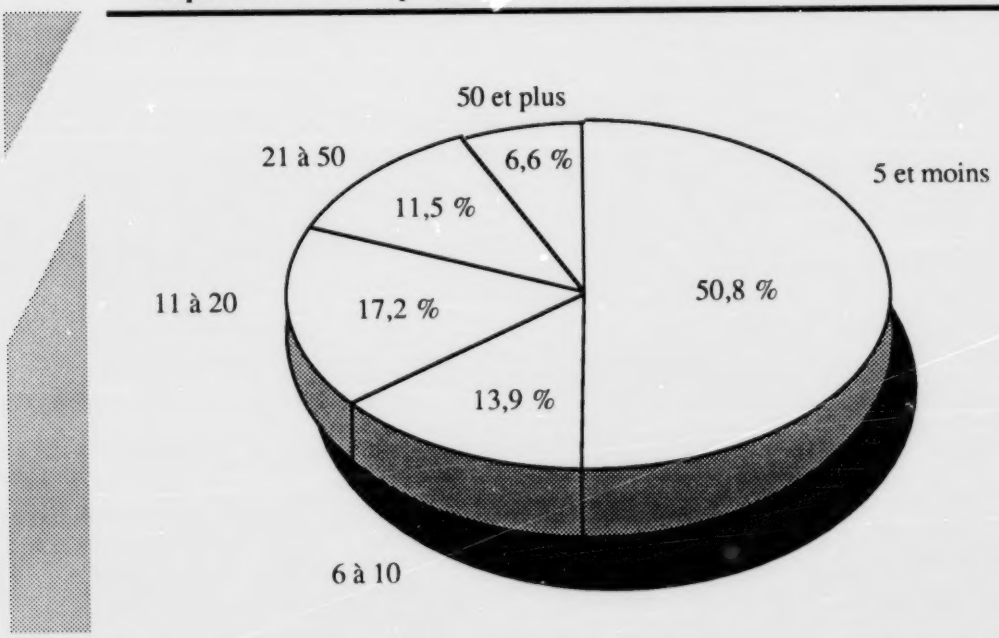
Cette partie du rapport offre un profil plus détaillé de l'industrie de la formation professionnelle. Ce profil, établi à partir des réponses fournies par les 122 entreprises qui ont participé au sondage, met en relief les principales caractéristiques de ces entreprises et de leurs clients, de même que la nature des produits et des services qu'elles offrent.

Emploi et employés contractuels

La prédominance des petites entreprises de formation professionnelle est évidente lorsqu'on considère que 93 pour 100 des répondants ont indiqué que leur entreprise emploie 50 personnes et moins à temps plein, à temps partiel ou comme employés occasionnels, et que 51 pour 100 des entreprises emploient cinq personnes et moins (voir le graphique I). Dans l'ensemble, ces entreprises ont, en Ontario, entre 1 700 et 1 800 employés.

Graphique I

Répartition des répondants selon le nombre d'employés, 1987



Toutefois, en raison des nombreuses ententes de sous-traitance entre les entreprises ou les conseillers, il serait trompeur de décrire ce segment de l'industrie de la formation en ne tenant compte que du nombre d'employés. En outre, environ 56 pour 100 des entreprises (voir le graphique I) embauchent approximativement 1 200 contractuels, en plus du personnel salarié. Ces contractuels fournissent des conseils ou des services spécialisés pour le compte de l'entreprise qui les emploie. Comme il est indiqué plus loin dans ce rapport, ce sont des instructeurs indépendants faisant partie d'un réseau de ressources utilisées par diverses entreprises, ou provenant d'établissements d'enseignement public.

RÉPARTITION DE LA MAIN-D'OEUVRE AU SEIN DES ENTREPRISES DE FORMATION PROFESSIONNELLE

Catégorie d'employés

Employés permanents à temps plein	51,6 %
Employés permanents à temps partiel	5,7 %
Employés occasionnels	2,7 %
Employés salariés	60,0 %
Employés contractuels	40,0 %
Main-d'oeuvre totale	100,0 %

En prenant pour acquis qu'un certain nombre d'employés salariés des entreprises interrogées n'accomplissent que des tâches de soutien, le rapport entre les services assurés par les professionnels salariés et ceux qui le sont par les sous-traitants semble être près de 1 pour 1. Quant à la fréquence d'utilisation des employés contractuels, aucune tendance systématique ne peut être identifiée. Dans certaines entreprises, le nombre d'employés contractuels est supérieur au nombre d'employés permanents, tandis que dans d'autres entreprises ayant un volume de travail comparable et offrant des services semblables, le contraire prévaut.

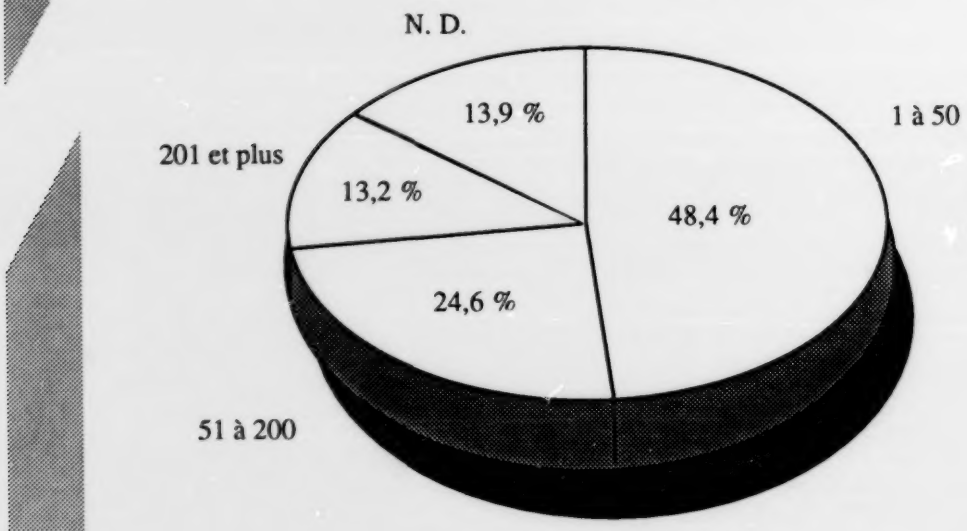
Nombre de contrats et revenus bruts

En 1987, environ la moitié des entreprises interrogées recevaient jusqu'à 50 contrats par année et fournissaient des services de formation à des groupes pouvant atteindre 1 000 personnes (voir le graphique II). Pour un peu plus de la moitié des entreprises (55 pour 100), les revenus bruts provenant de la vente de services de formation au cours de l'année 1987 étaient inférieurs à 250 000 $. Pour 30 pour 100 d'entre elles, les revenus bruts ne dépassaient pas 100 000 $ (voir le graphique III). Compte tenu de la prépondérance des petites entreprises dans ce secteur, ces niveaux de revenus bruts ne surprennent guère.

Par ailleurs, 13 pour 100 des entreprises interrogées ont reçu plus de 200 contrats. Les revenus bruts provenant de la vente de services de formation professionnelle ont été supérieurs à deux millions de dollars pour 10 pour 100 d'entre elles, et 29 pour 100 de ces entreprises ont assuré la formation de plus de 1 500 personnes.

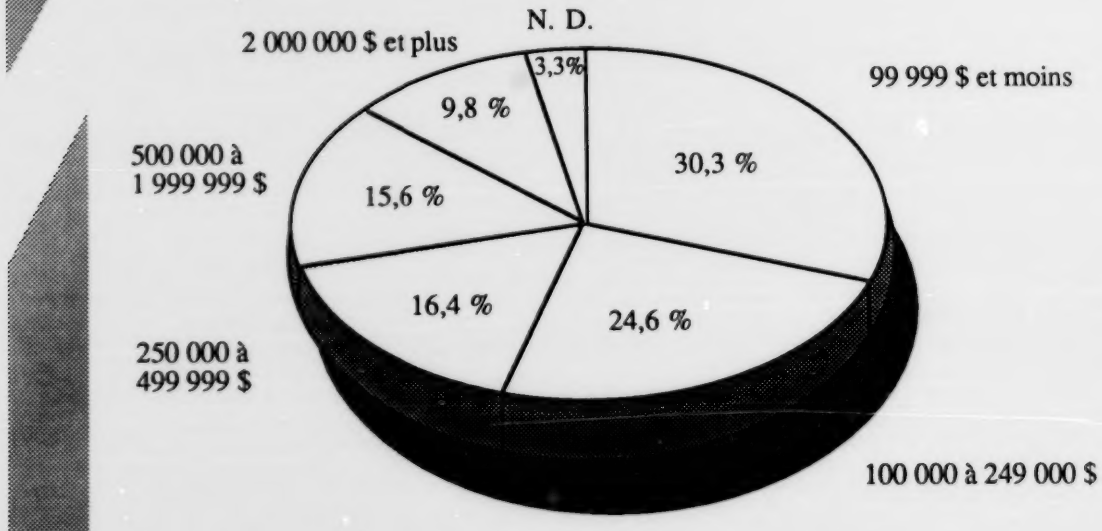
Graphique II

Répartition des répondants selon le nombre de contrats, 1987



Graphique III

Répartition des répondants selon le revenu brut, 1987



Ces données, qui révèlent l'existence d'entreprises de taille variée au sein de cette industrie, doivent toutefois être utilisées avec prudence. Une analyse plus poussée des renseignements fournis par les répondants révèle ce qui suit :

- certaines entreprises ayant des clients au Canada et dans plusieurs autres pays à travers le monde sont incapables d'isoler, dans le cadre de leurs activités en Ontario, leurs revenus bruts, le nombre de contrats ou le nombre de personnes ayant reçu une formation ;

- selon la structure des entreprises, les ententes de sous-traitance peuvent être complexes et étendues;

- la nature et le volume des services se rapportant à chaque contrat peuvent varier considérablement. Par exemple, le coût et le tirage d'un manuel de formation sont très différents de ceux d'un programme de formation personnalisé à l'intention de travailleurs hautement spécialisés dans une petite entreprise manufacturière ou à l'intention d'employés des services à la clientèle.

Orientation internationale

Tout comme dans le cas d'autres services professionnels, les entreprises privées du secteur de la formation utilisent et échangent des compétences et des services au niveau international. Bien que le siège social de la majorité des entreprises interrogées soit situé au Canada (89 pour 100), 37 pour 100 des entreprises ont accès à des programmes ou du matériel de formation provenant des États-Unis, du Royaume-Uni (11 pour 100), et d'autres pays en plus petite proportion. De plus, 41 pour 100 des entreprises interrogées importent les programmes ou le matériel de formation qu'elles utilisent, tandis que 57 pour 100 d'entre elles en exportent aux États-Unis, dans les pays de la ceinture du Pacifique, au Royaume-Uni, en Europe de l'Ouest et ailleurs (voir le tableau 3). Les échanges internationaux sont particulièrement importants dans le cas des entreprises dont les activités principales se rapportent au développement des ressources humaines, à la conception de programmes et à l'édition de matériel de formation.

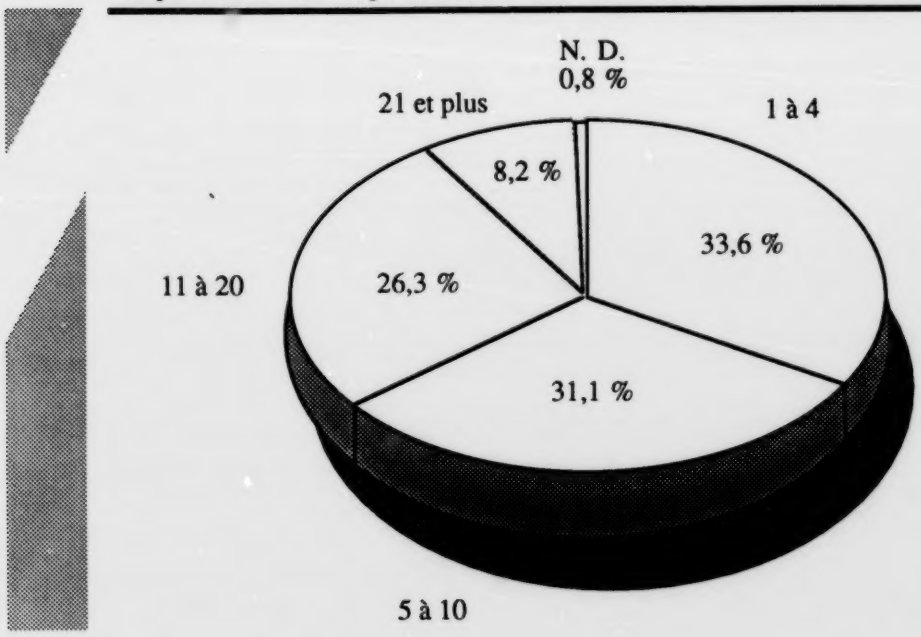
Des droits d'auteur sont détenus par 65 pour 100 des entreprises interrogées oeuvrant pour la plupart dans les secteurs du développement des ressources humaines, de la conception de programmes et de l'édition de matériel de formation.

Nombre d'années d'existence des entreprises

La majorité des entreprises sont jeunes, 65 pour 100 d'entre elles sont établies en Ontario depuis dix ans et moins. En outre, le tiers des entreprises interrogées existent depuis moins de cinq ans (voir le graphique IV). Par ailleurs, les résultats du sondage indiquent que l'existence d'entreprises spécialisées uniquement dans le domaine de l'évaluation des besoins est un phénomène relativement récent. Parmi les entreprises faisant partie de cette catégorie, 75 pour 100 existent depuis moins de cinq ans. Les données du sondage révèlent également que, parmi les entreprises interrogées fournissant du matériel de formation, la moitié d'entre elles exercent ce genre d'activités depuis un certain nombre d'années, et 44 pour 100 le font depuis moins de cinq ans.

Graphique IV

Répartition des répondants selon le nombre d'années d'existence, 1987



Caractéristiques de la clientèle des entreprises

Nombre d'entreprises privées du secteur de la formation professionnelle limitent leurs activités à un ou plusieurs segments du marché, déterminés en fonction de secteurs géographiques, industriels ou professionnels. Par exemple, en 1987, certaines entreprises limitaient leurs activités à la région métropolitaine de Toronto, certaines étaient spécialisées dans le domaine des travaux publics municipaux et des services publics, alors que d'autres assuraient une formation poussée à l'intention des personnes travaillant dans le domaine de la comptabilité.

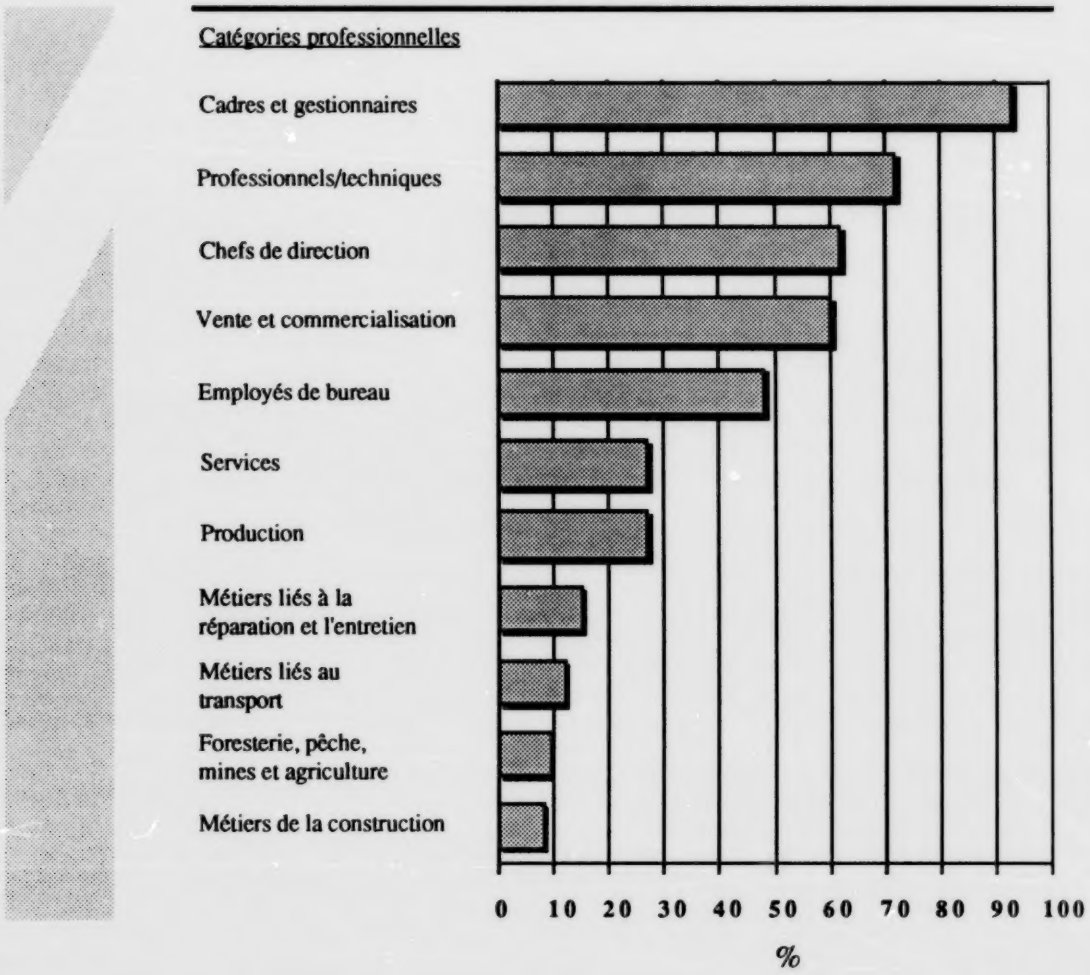
Presque toutes les entreprises (94 pour 100) servent des clients dans la région métropolitaine de Toronto et ses environs, mais seulement 44 pour 100 ont des clients dans le Sud-Ouest de l'Ontario, 39 pour 100 dans l'Est de l'Ontario et 24 pour 100 dans le Nord de la province. Ces entreprises ont également des clients dans les provinces de l'Est et de l'Ouest. De plus, 27 pour 100 d'entre elles ont des clients importants aux États-Unis et moins de 10 pour 100 ont des clients ailleurs dans le monde (voir le tableau 5).

L'étude de la répartition des clients selon les secteurs industriels nous montre que le secteur public est la source la plus importante de clients (71 pour 100). Viennent ensuite le secteur des services financiers, de l'assurance et de l'immobilier (70 pour 100), le secteur manufacturier (66 pour 100) et le secteur des services commerciaux (61 pour 100). Moins du tiers des entreprises interrogées ont des clients dans les secteurs du transport et de la manutention, du commerce de gros, de l'hébergement, des aliments et des boissons, des mines et autres industries primaires, et de la construction (voir le tableau 5).

Enfin, les catégories professionnelles touchées par les activités des entreprises de formation sont principalement liées aux employés de bureau. La catégorie des cadres et gestionnaires constitue le plus important groupe de clients des entreprises (91 pour 100). Par contre, moins du quart des entreprises interrogées ont indiqué que leurs principaux clients font partie des catégories professionnelles liées aux services, à la production, à la réparation, au transport, aux métiers des industries primaires ou de la construction (voir le graphique V).

Graphique V

Répartition des répondants selon les secteurs d'activités de leurs principaux clients, 1987



Produits et services

Dans le but d'obtenir une meilleure compréhension des produits et des services offerts par les entreprises de formation, les répondants devaient indiquer les principales activités de leur entreprise, de même que le type de services de formation offerts aux clients. La liste présentée ci-dessous donne un aperçu des principales activités en fonction de la fréquence à laquelle elles ont été mentionnées par les répondants :

- conception de programmes, de matériel et d'équipement de formation 70,5 %
- consultation en développement des ressources humaines, y compris l'évaluation des besoins en matière de formation 67,2 %
- édition de programmes et de matériel de formation 35,2 %
- prestation de programmes de formation 23,0 %
- fabrication de programmes, de matériel et d'équipement de formation 14,8 %
- consultation dans le domaine de l'évaluation des besoins 9,8 %
- prestation de programmes, de matériel et d'équipement de formation 7,4 %
- autres 17,2 %

La conception de programmes, de matériel et d'équipement de formation est l'activité prédominante des entreprises interrogées. Puisque cette activité se rapporte aux méthodes et aux objectifs de formation professionnelle et de développement des ressources humaines, elle est cruciale à la plupart des produits et des services offerts. Peu de répondants ont indiqué qu'il s'agissait de l'unique activité de leur entreprise.

La catégorie «consultation en développement des ressources humaines, y compris l'évaluation des besoins en matière de formation», se rapporte à l'analyse des besoins (y compris l'analyse des postes et des tâches), de même qu'à l'élaboration et à la sélection des programmes et des cours de formation. Cette catégorie comprend une gamme étendue de compétences et de services. Alors que 20 pour 100 des entreprises ont indiqué qu'il s'agit là de leur unique activité, elle demeure la seconde en importance pour les entreprises ayant d'autres activités dans le domaine de la formation.

Quelques entreprises ont indiqué avoir des activités de «consultation dans le domaine de l'évaluation des besoins», ce qui semble être un nouveau secteur de spécialisation. Par ailleurs, très peu d'entreprises ont indiqué que la «prestation de programmes de formation» faisait partie de leurs activités principales.

Les activités se rapportant aux domaines de la production, comme les secteurs «édition de programmes et de matériel de formation», «conception de programmes, de matériel et d'équipement de formation» et «prestation de programmes, de matériel et d'équipement de formation» sont relativement moins répandues. Dans presque tous les cas, ces activités étaient liées à la prestation d'autres services.

Puisque les principales activités des entreprises privées, faisant partie de l'industrie de la formation, varient considérablement, les services et les installations offerts aux clients varient également. Il ne fait aucun doute que certains services particuliers font partie d'un «produit» d'ensemble. Par exemple, alors que seulement 23 pour 100 des entreprises interrogées ont indiqué que la «prestation des programmes de formation» est l'une de leurs activités principales, entre 80 et 90 pour 100 des entreprises ont indiqué qu'elles offraient ce service.

À la lumière des réponses fournies par les entreprises, il semble qu'entre 80 et 90 pour 100 d'entre elles offrent des programmes de formation personnalisés et effectuent l'évaluation des besoins en matière de formation; 70 à 80 pour 100 offrent des programmes de perfectionnement, de formation des instructeurs et d'évaluation des résultats de la formation; 50 à 60 pour 100 offrent des programmes et des cours généraux et ont accès à des experts techniques, tandis que moins de 50 pour 100 font une évaluation des personnes ayant reçu une formation.

Dans la plupart des cas, ces services sont assurés dans les bureaux des clients, quoique plusieurs entreprises de formation interrogées utilisent aussi leurs propres bureaux ou des locaux situés ailleurs.

SERVICES DE FORMATION OFFERTS PAR LES ENTREPRISES

Type de services	Proportion des répondants
Prestation de programmes et de cours Programmes et cours personnalisés Évaluation des besoins de formation	80 à 90 %
Perfectionnement Formation de l'instructeur Évaluation des résultats de la formation	70 à 80 %
Programmes et cours généraux Expertise technique	50 à 60 %
Évaluation des personnes ayant reçu une formation	Moins de 50 %

Utilisation de fournisseurs externes

Dans le cadre de l'exécution de leurs contrats, plusieurs entreprises interrogées ont indiqué qu'elles faisaient appel à des ressources externes pour la prestation de leurs produits et de leurs services. Parmi les répondants, 43 pour 100 ont indiqué que leur entreprise utilise des instructeurs indépendants, tandis que 28 pour 100 comptent sur un réseau d'instructeurs faisant partie d'autres entreprises. Environ 11 pour 100 font appel aux ressources des établissements d'enseignement public pour offrir certains aspects de leurs produits ou services. Toutefois, même si le recours aux réseaux de personnes ressources et aux ententes de sous-traitance est fréquent, ces modalités ne touchent que 10 pour 100 des services offerts par les entreprises.

UTILISATION DE RESSOURCES EXTERNES POUR LA PRESTATION DE SERVICES DE FORMATION

Ressources externes	Proportion des répondants
Une autre entreprise privée	27,9 %
Instructeurs indépendants	43,4 %
Établissements d'enseignement public	10,7 %
Autres	11,5 %

Lorsque l'on tient compte de tous les types de services offerts par l'ensemble des entreprises interrogées, on constate qu'environ 75 pour 100 de tous les services sont fournis directement par ces entreprises, 19 pour 100 le sont par des instructeurs indépendants et 7 pour 100 par d'autres entreprises privées (voir le tableau 6). Moins de 0,5 pour 100 de l'ensemble des services sont dispensés par des fournisseurs externes, tels que des établissements d'enseignement.

Le recours à des fournisseurs externes est particulièrement fréquent dans le cas de l'élaboration de programmes et de cours personnalisés, de la prestation de programmes et de cours, et de l'intervention de spécialistes techniques. Il est plutôt rare que l'on fasse appel à des fournisseurs externes pour assurer la prestation de programmes et de cours généraux.

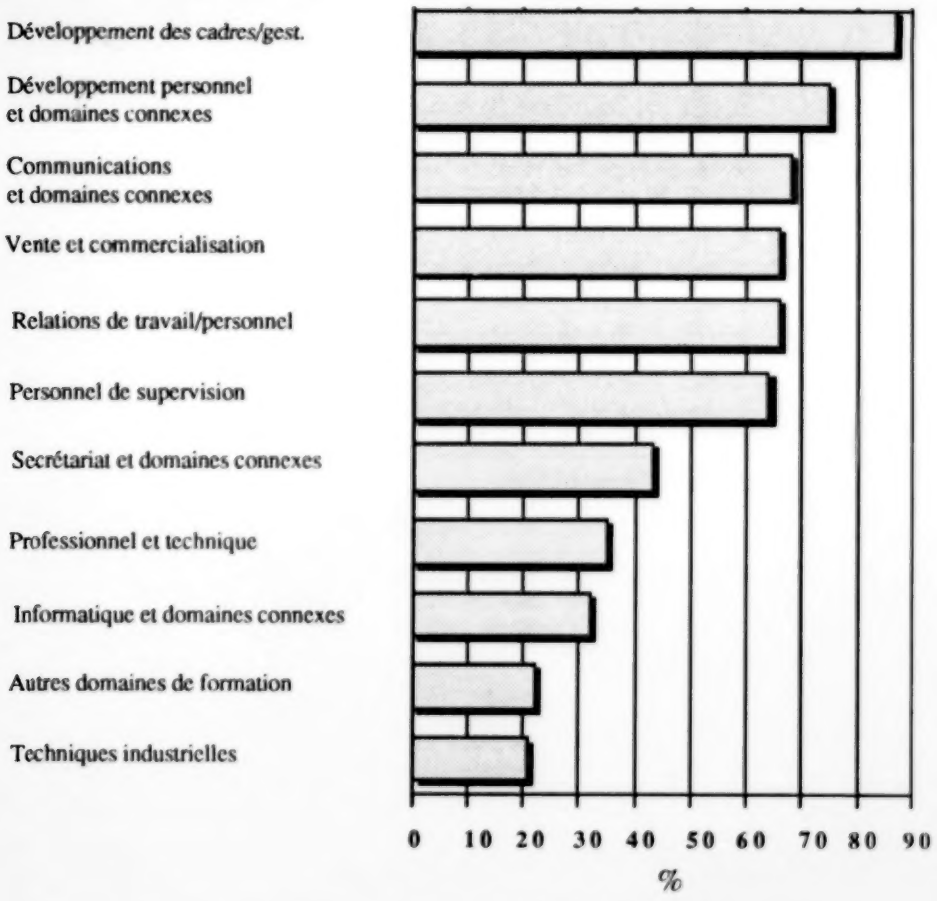
Cours de formation offerts

La nature des programmes de formation offerts par les entreprises interrogées se rapporte surtout au développement des cadres et du personnel de supervision, de la vente et de la commercialisation. Par exemple, près de 80 pour 100 des entreprises ont des programmes portant sur le développement des cadres et des gestionnaires, 74 pour 100 ont des programmes se rapportant au personnel de supervision et 55 pour 100 offrent des programmes destinés au personnel de la vente et de la commercialisation. Par contre, seulement 20 pour 100 des entreprises offrent des programmes portant sur les techniques industrielles et 15 pour 100 offrent des programmes de formation de base.

Il est aussi intéressant de noter qu'un nombre important d'entreprises offrent des cours dans certaines catégories ne relevant pas de leur spécialisation (voir le graphique VI). Les catégories les plus remarquables sont celles des communications, des relations de travail/services du personnel et du développement personnel. Ce n'est que dans les catégories du personnel de supervision et de la formation professionnelle et technique que l'on constate que le nombre de répondants offrant ces cours est inférieur à celui des entreprises ayant indiqué qu'il s'agit de secteurs cibles.

Graphique VI

Répartition des répondants selon la nature des cours offerts, 1987



Les cours se rapportant au «développement des cadres» sont offerts par le plus grand nombre d'entreprises (64 pour 100). De façon générale, plus ces cours sont spécialisés et restreints, moins il y a d'entreprises qui les offrent. Par exemple, parmi les entreprises offrant des programmes dans le domaine du développement des cadres et des gestionnaires, 30 à 40 pour 100 seulement offrent des cours en commercialisation, 10 à 20 pour 100 offrent des cours portant sur les finances et moins de 10 pour 100 offrent des cours se rapportant aux achats.

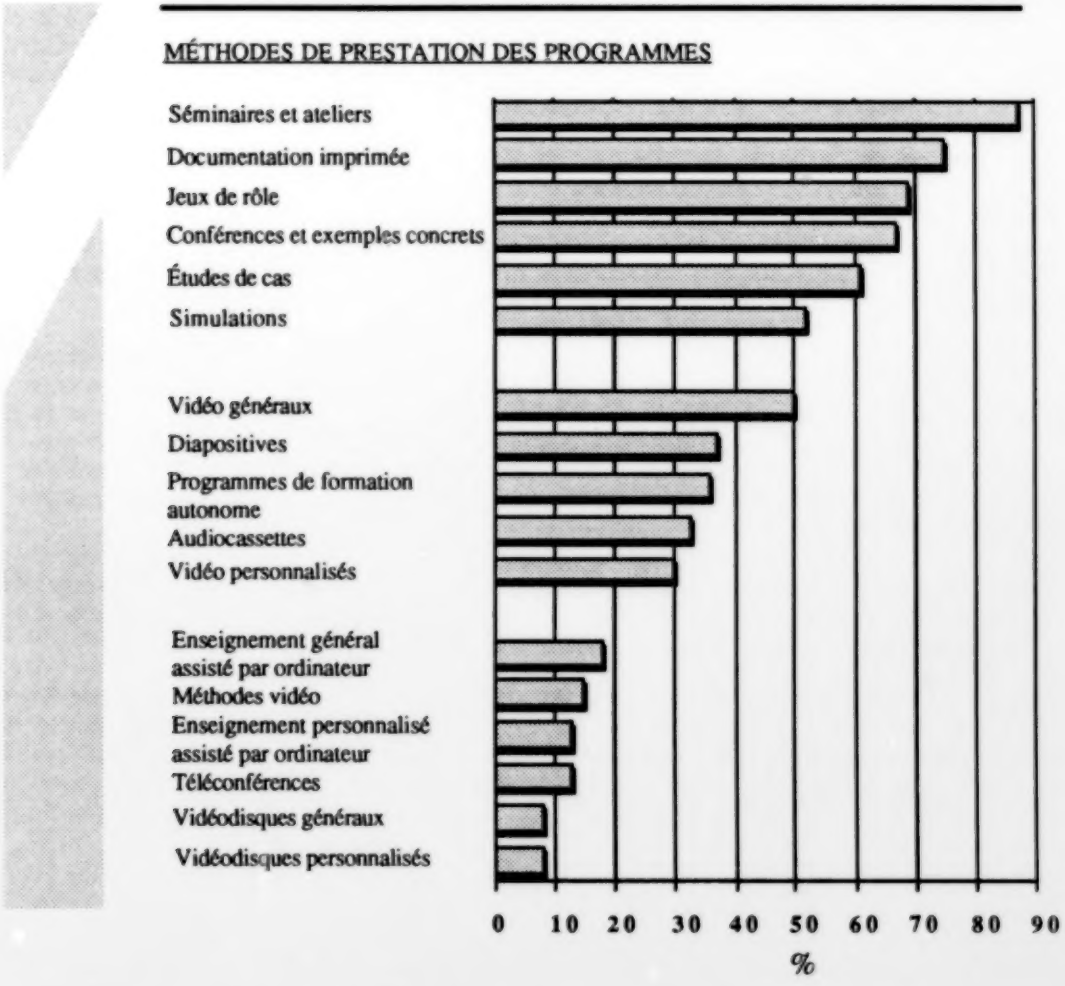
Cette tendance est la même pour les autres champs d'activités. En fait, moins de 20 pour 100 des entreprises interrogées offrent des cours spécialisés de formation professionnelle et technique, et moins de 10 pour 100 offrent des cours spécialisés dans le domaine des techniques industrielles (voir le tableau 7).

Méthodes de prestation des programmes de formation

Les séminaires et les ateliers sont utilisés par 89 pour 100 des entreprises pour assurer la prestation des programmes de formation, la documentation imprimée est utilisée par 72 pour 100, les jeux de rôles par 66 pour 100, les conférences et les exemples concrets par 64 pour 100 et les études de cas par 57 pour 100 (voir le graphique VIII).

Graphique VII

Répartition des répondants selon les méthodes de prestation des programmes de formation, 1987



Le recours aux méthodes vidéo (14 pour 100), à l'enseignement personnalisé assisté par ordinateur (12 pour 100) et à l'enseignement général assisté par ordinateur (17 pour 100) est peu répandu, tout comme l'utilisation de méthodes faisant appel au vidéodisque. Ces technologies sont sans doute plus utilisées dans le cas de cours spécialisés, mais, à la lumière des données relatives aux

méthodes de prestation des programmes dans les diverses catégories, rien n'indique que les entreprises semblent vouloir délaisser les méthodes traditionnelles. La fréquence à laquelle les diverses méthodes sont utilisées est relativement la même, qu'il s'agisse des cours de formation des cadres, d'apprentissage de l'informatique ou des techniques industrielles.

Tendances au sein de l'industrie de la formation

Une proportion importante des répondants a indiqué que les petits employeurs deviendront des groupes cibles de leur entreprise et que leurs programmes de formation porteront éventuellement sur tous les niveaux d'emplois au sein des entreprises. Certains ont indiqué qu'on avait négligé les besoins en formation des gestionnaires intermédiaires, du personnel de soutien, des travailleurs occupant des métiers liés à la production et du personnel assurant des services à la clientèle. Les répondants ont aussi souligné que les entreprises de formation prendront des mesures dans le but de combler certaines lacunes à l'égard des services destinés aux secteurs de la fabrication, des services médicaux et sociaux, des industries primaires et des services à la clientèle.

Les entreprises interrogées prévoient que l'industrie de la formation aura de plus en plus tendance à offrir des programmes personnalisés pour répondre aux besoins particuliers en matière de formation à tous les niveaux d'une entreprise dans le but d'améliorer l'ensemble de la productivité. Des commentaires ont été faits au sujet de la nécessité d'élaborer un plus grand nombre de programmes de formation professionnelle et technique dans les domaines qui ne sont pas desservis par les établissements d'enseignement public ou les associations professionnelles.

Selon les répondants, la question des coûts représente l'aspect le plus important lorsqu'il s'agit de fournir des services aux petites entreprises. Afin d'atténuer cette difficulté, ils prévoient que les entreprises de formation feront appel à des programmes de formation autonome, à des programmes utilisant des méthodes vidéo et à l'enseignement à distance. Certaines entreprises prévoient que la demande à l'égard de la formation des instructeurs augmentera, ce qui permettra aux chefs de service des entreprises clientes d'offrir des programmes de formation et d'assurer plus de formation en milieu de travail.

Quant aux répercussions éventuelles des innovations technologiques, les entreprises interrogées soutiennent que les besoins des clients seront influencés par la bureautique, c'est-à-dire l'aménagement de réseaux de micro-ordinateurs et le développement des logiciels.

Des inquiétudes ont toutefois été exprimées sur les sujets suivants : «présence accrue d'instructeurs américains en raison de l'Accord sur le libre-échange»; «concurrence accrue des gros fournisseurs»; «manque de normalisation de la formation à travers le pays qui ne permet guère l'uniformité des normes, de la qualité du travail et des qualifications professionnelles»; et la nécessité d'assurer une «croissance» qui permettra de répondre aux besoins des pays du Tiers-Monde».

ANNEXE I

STATISTIQUES

Tableau 1

Répartition des répondants selon le nombre d'employés permanents et contractuels, 1987

Nombre d'employés*	% de répondants
2 et moins	26,2
3 à 5	24,6
6 à 10	13,9
11 à 20	17,2
21 à 50	11,5
50 et plus	6,6

* Comprend les employés permanents à temps plein et à temps partiel, mais non les employés contractuels.

Nombre d'employés contractuels	% de répondants
0	44,3
1 à 2	16,4
3 à 5	10,7
6 à 10	9,0
11 à 20	9,0
21 à 50	7,4
51 et plus	3,3

Tableau 2

Répartition des répondants selon le nombre de contrats, les revenus bruts et le nombre de personnes ayant reçu une formation, 1987

Nombre de contrats	% de répondants
1 à 10	15,6
11 à 20	12,3
21 à 30	10,7
31 à 50	9,8
51 à 100	13,1
101 à 200	11,5
201 et plus	13,2
Pas de réponse	13,9

Revenus bruts	% de répondants
99 999 $ et moins	30,3
100 000 $ à 249 999 $	24,6
250 000 $ à 499 999 $	16,4
500 000 $ à 749 999 $	7,4
750 000 $ à 999 999 $	3,3
1 000 000 $ à 1 999 999 $	4,9
2 000 000 $ et plus	9,8
Pas de réponse	3,3

Nombre de personnes ayant reçu une formation	% de répondants
1 à 100	13,1
101 à 300	10,7
301 à 500	11,5
501 à 700	5,7
701 à 1 000	10,7
1 001 à 1 500	7,4
1 501 et plus	28,7
Pas de réponse	12,3

Tableau 3

Répartition des répondants selon le lieu du siège social, l'origine du matériel de formation et la proportion de clients à l'extérieur du Canada, 1987

Lieu du siège social	% de répondants
Canada	88,5
États-Unis	9,8
Royaume-Uni	0,8
Europe de l'Ouest	0,8

Accès à des programmes et/ou du matériel de formation provenant d'autres pays	% de répondants
États-Unis	36,9
Royaume-Uni	10,7
Ceinture du Pacifique	6,6
Europe de l'Ouest	5,7
Autres	1,6

Pays recevant des services de formation du Canada	% de répondants
États-Unis	50,0
Ceinture du Pacifique	16,4
Royaume-Uni	15,6
Europe de l'Ouest	14,8
Autres	14,8

Tableau 4

Répartition des répondants selon le nombre d'années d'existence, 1987

Nombre d'années d'existence	% de répondants
1 à 2 ans	9,0
3 à 4 ans	24,6
5 à 6 ans	9,8
7 à 8 ans	9,8
9 à 10 ans	11,5
11 à 15 ans	11,5
16 à 20 ans	14,8
21 ans et plus	8,2
Non disponible	0,8

Tableau 5

Répartition de la clientèle des répondants selon le lieu, la catégorie professionnelle et le secteur industriel

Lieu	% de répondants
Région métropolitaine de Toronto et ses environs	94,3
Provinces de l'Est	50,0
Provinces de l'Ouest	48,4
Sud-Ouest de l'Ontario	44,3
Est de l'Ontario	38,5
États-Unis	27,0
Nord de l'Ontario	23,8
Territoires du Nord-Ouest	11,5
Autres (pays du Tier-Monde)	9,8
Ceinture du Pacifique	7,4
Royaume-Uni	7,4
Europe de l'Ouest	6,6

Catégorie professionnelle	% de répondants
Cadres	91,0
Professionnel et technique	68,0
Chefs de direction	57,4
Vente et commercialisation	55,7
Employés de bureau	45,1
Services	23,8
Production	23,8
Métiers liés à la réparation et à l'entretien industriel	13,1
Transport et manutention	11,5
Foresterie, pêche, mines et agriculture	8,2
Métiers de la construction	6,6

Secteur industriel	% de répondants
Services gouvernementaux	70,5
Finances, assurance et immobilier	69,7
Industries manufacturières	66,4
Services commerciaux	60,7
Communication et services publics	55,7
Éducation	47,5
Services médicaux et sociaux	43,4
Commerce de détail	40,2
Transport et entreposage	32,8
Commerce de gros	28,7
Hébergement, aliments et boissons	27,9
Mines, fraisage, carrières et forage de puits de pétrole	27,9
Industries primaires	22,1
Construction	16,4

Tableau 6

Incidence des ententes contractuelles entre les entreprises de formation ou avec des instructeurs indépendants selon le type de service

		Service fourni par :		
Services de formation	**% de répondants offrant ce service**	**Contrat de sous-traitance avec une autre entreprise**	**Contrat avec un instructeur indépendant**	**Total**
Évaluation des besoins	82,0	3,6	14,4	100,0
Examen et évaluation	76,6	4,7	18,8	100,0
Évaluation des résultats de la formation	86,0	2,2	11,8	100,0
Perfectionnement	79,0	2,9	18,1	100,0
Formation des instructeurs	79,2	5,1	15,6	100,0
Programmes et cours généraux	97,0	1,5	1,5	100,0
Programmes et cours personnalisés	70,4	9,2	20,4	100,0
Prestation de programmes et de cours	64,7	8,0	27,2	100,0
Expertise technique	53,2	17,8	28,9	100,0
Tous les services	74,7	6,6	18,7	100,0

Tableau 7

Répartition des répondants selon le type de cours de formation

Catégories de cours	% de répondants spécialisés dans ces catégories	% de répondants offrant des cours dans ces catégories
Développement des cadres et gestionnaires	79,5	83,6
Personnel de supervision	73,8	62,3
Secrétariat et soutien	41,8	44,3
Professionnel et technique	41,0	35,2
Techniques industrielles	19,7	22,1
Informatique	28,7	32,0
Vente et commercialisation	54,9	63,1
Communications et activités connexes	58,2	65,6
Relations de travail/personnel	41,0	63,1
Développement personnel	54,9	72,1
Formation de base	14,7	--
Autres domaines de formation	7,4	23,0

Catégories de cours et cours offerts	% de répondants offrant ces cours
Développement des cadres et des gestionnaires	
Développement des cadres	63,9
Développement organisationnel	59,8
Principes généraux de gestion	55,7
Planification stratégique	48,4
Planification des ressources humaines	42,6
Vente	40,2
Commercialisation	36,9
Cercles de qualité	27,0
Relations de travail	23,0
Administration du personnel	23,0
Comptabilité	13,9
Financement	11,5
Services des achats	6,6
Gestion des problèmes	3,3
Gestion des projets	2,5
Autres	23,8
Personnel de supervision	
Aptitudes de base en supervision	43,4
Aptitudes à résoudre les problèmes	27,0
Planification du travail	20,5
Gestion des problèmes	20,5
Aptitudes à conduire des entrevues	14,8
Autres	45,9

Tableau 7 (suite)

Catégories de cours et cours offerts		% de répondants offrant ces cours
Secrétariat et soutien		
Développement du personnel de secrétariat et de soutien		29,5
Gestion et procédures de bureau		15,6
Principes généraux de tenue de livre		4,9
Autres		12,3
Professionnel et technique		
Informatique		18,9
Comptabilité		9,8
Services de santé		8,2
Ingénierie		6,6
Droit		5,7
Autres		6,6
Techniques industrielles		
Production et contrôle de la qualité		11,5
Contrôle de la productivité		10,7
Nouvelles méthodes et procédures		8,2
Électronique		6,6
CAO/FAO/PI		6,6
Force hydraulique		4,1
Génie industriel		4,1
Commandes numériques		2,5
Soudure		2,5
Usinage des métaux		2,5
Instrumentation		2,5
Contrôle de l'environnement		1,6
Lecture de plans		0,8
Autres		4,1
Informatique et aspects connexes		
Traitement de texte		22,1
Apprentissage de l'informatique		20,5
Principes et stratégies informatiques		16,4
Systèmes informatiques		15,6
Traitement des données		13,1
Cours sur l'utilisation de logiciels :	tableur	13,1
	base de données	14,8
	logiciels intégrés	8,2
	autres logiciels	13,1
Autres		8,2

Tableau 7 (suite)

Catégories de cours et cours offerts	% de répondants offrant ces cours
Vente et commercialisation	
Relations avec la clientèle	41,0
Formation et motivation du personnel de vente	37,7
Créativité et vente	35,2
Psychologie de la vente	34,4
Principes fondamentaux de la vente	32,0
Planification stratégique	27,0
Planification de la commercialisation	24,6
Développement des affaires	23,0
Télémarketing	16,4
Commercialisation internationale	10,7
Marchandisage	8,2
Promotion	5,7
Publicité	4,9
Gestion du commerce de détail	3,3
Autres	9,8
Communications et aspects connexes	
Bonnes relations interpersonnelles	50,0
Aptitudes de présentation	45,9
Attention et élocution de base et avancées	33,6
Lecture et écriture de base et avancées	21,3
Rédaction technique	19,7
Dynamique de groupe	3,3
Autres	9,0
Relations de travail et service du personnel	
Formation des instructeurs	50,8
Évaluation du rendement	43,4
Développement organisationnel	42,6
Recrutement et sélection	35,2
Orientation des employés	31,1
Planification des ressources humaines	30,3
Évaluation du travail	24,6
Relations de travail	17,2
Santé et sécurité	15,6
Planification de carrière	3,3
Aspects juridiques de l'administration du personnel	3,3
Direction et conseils	0,8
Autres	9,8
Développement personnel et aspects connexes	
Motivation et leadership	57,4
Gestion de l'emploi du temps	47,5
Créativité et innovation	41,8
Confiance en soi	38,5
Gestion du stress	37,7
Établissement d'objectifs	3,3
Autres	14,8

Tableau 7 (suite)

Catégories de cours et cours offerts	% de répondants offrant ces cours
Autres domaines de formation	
Programmes gouvernementaux	9,8
Santé et sécurité	7,4
Législation et droit	6,5
Autres	3,3

Tableau 8

Répartition des répondants selon les méthodes de prestation des programmes de formation, 1987

Méthodes de prestation des programmes	% de répondants utilisant ces méthodes
Séminaires et ateliers	88,5
Documentation imprimée	72,1
Jeux de rôles	65,6
Conférences et exemples concrets	63,9
Études de cas	57,4
Simulations	49,2
Vidéo généraux	47,5
Diapositives	34,4
Programme de formation autonome	33,6
Audiocassettes	30,3
Vidéo personnalisés	27,9
Enseignement général assisté par ordinateur	17,2
Méthodes vidéo interactives	13,9
Enseignement personnalisé assisté par ordinateur	12,3
Téléconférences	12,3
Vidéodisques généraux	7,4
Vidéodisques personnalisés	7,4
Dossiers	6,6
Autres	12,9

ANNEXE II

QUESTIONNAIRE

Ministère de la
Formation
professionnelle

Sondage sur les services de formation professionnelle en Ontario

Sondage sur les services de formation professionnelle en Ontario

Le ministère de la Formation professionnelle vous remercie d'avoir accepté de participer à ce sondage sur les services de formation professionnelle offerts aux employeurs de l'Ontario par les fournisseurs du secteur privé.

Objectif

Notre objectif est d'élaborer un profil des entreprises privées offrant des produits et des services de formation professionnelle aux employeurs ontariens. Ce profil sera très utile au Ministère ainsi qu'à la nouvelle Société ontarienne de formation puisqu'il permettra d'analyser les services offerts par les entreprises privées et pourra être utilisé par le gouvernement dans le cadre de la Stratégie de formation professionnelle de l'Ontario. Ce profil portera sur les caractéristiques générales des entreprises, leurs produits et leurs services et leur clientèle.

Confidentialité

Les réponses fournies par les entreprises participant au sondage seront traitées de façon confidentielle par le personnel du ministère de la Formation professionnelle et de la Société ontarienne de formation. Les données relatives à chacune des entreprises ne seront publiées sous aucune considération.

Comment remplir le questionnaire

Identifiez votre entreprise
Assurez-vous que les renseignements identifiant votre entreprise et apparaissant sur la première page sont exacts.

Remplir toutes les parties du questionnaire
Le questionnaire est divisé en cinq parties :
Partie A : Votre entreprise
Partie B : Votre clientèle
Partie C : Vos services et programmes de formation
Partie D : Vos cours de formation
Partie E : Les tendances de votre industrie

Veuillez répondre à toutes les questions se rapportant à 1987 et s'appliquant à votre entreprise ou à la partie de votre entreprise chargée d'offrir des services, des programmes et du matériel de formation.

Certains renseignements demandés peuvent ne pas être disponibles immédiatement ou peuvent exiger des recherches approfondies. Dans ce cas, veuillez fournir la meilleure évaluation possible.

Certaines questions peuvent ne pas être pertinentes à vos activités. Dans ce cas, veuillez cocher la case appropriée ou indiquer S. O. (sans objet) sur la ligne prévue à cette fin.

Retournez votre questionnaire dûment rempli
Vos réponses sont nécessaires pour assurer le succès de ce sondage. Après avoir rempli le questionnaire, veuillez le renvoyer en utilisant l'enveloppe affranchie ci-jointe. Assurez-vous de retourner le questionnaire avant le 29 avril 1988 à l'adresse suivante :
M^me^ Andrea Soberg, Ministère de la Formation professionnelle, 500, av. University, 6^e^ étage, bureau 610, Toronto (Ontario) M5G 1V7.
Pour toute question au sujet du questionnaire, n'hésitez pas à communiquer avec M^me^ Soberg, en composant le (416) 963-2012.

Faites-nous connaître votre entreprise

Le ministère de la Formation professionnelle serait heureux de recevoir de la documentation au sujet de votre entreprise. Ces renseignements seront très utiles aux bureaux de formation professionnelle du Ministère, de même qu'à la Société ontarienne de formation.

Merci de votre collaboration.

Partie A

Votre entreprise

1. Parmi les descriptions présentées ci-dessous, lesquelles conviennent le mieux à votre entreprise? (Cochez toutes les cases appropriées.)

   - ❑ Conseils en développement des ressources humaines, y compris l'évaluation des besoins en matière de formation
   - ❑ Conseils dans le domaine de l'évaluation des besoins en matière de formation
   - ❑ Conception de programmes, de matériel et d'équipement de formation
   - ❑ Fabrication de matériel et d'équipement de formation
   - ❑ Édition de programmes et de matériel de formation
   - ❑ Autres (veuillez préciser) :

   _____

   _____

2. Dans quel pays le siège social de votre entreprise est-il situé?

   - ❑ Canada
   - ❑ États-Unis
   - ❑ Autre (veuillez préciser) :

   _____

   _____

3. Depuis environ combien d'années votre entreprise a-t-elle des bureaux en Ontario?

   _____ années

4. Quel est le nombre approximatif de personnes à l'emploi de votre entreprise?

   _____ employés permanents à temps plein

   _____ employés permanents à temps partiel

   _____ employés contractuels

   _____ employés occasionnels

5. Quel est le nombre approximatif de contrats que votre entreprise reçoit annuellement pour ses services en Ontario?

   _____ contrats

6. Quel est le revenu brut approximatif généré annuellement par la vente des services de formation offerts par votre entreprise aux employeurs ontariens?

- ❑ 99 999 $ et moins
- ❑ 100 000 $ à 249 999 $
- ❑ 250 000 $ à 499 999 $
- ❑ 500 000 $ à 749 999 $
- ❑ 750 000 $ à 999 999 $
- ❑ 1 000 000 $ à 1 999 999 $
- ❑ 2 000 000 $ et plus

7. Votre entreprise a-t-elle accès, en vertu de licences spéciales, à des programmes ou du matériel de formation élaborés ou publiés à l'extérieur du Canada?

- ❑ Non
- ❑ Oui (veuillez préciser le pays d'origine) :

_____

8. Votre entreprise fournit-elle des services ou du matériel de formation à des clients d'autres pays?

- ❑ Non
- ❑ Oui (veuillez indiquer dans quel pays) :

_____

9. Votre entreprise détient-elle des droits d'auteur de programmes ou de matériel de formation?

- ❑ Non
- ❑ Oui

Partie B

Votre clientèle

1. Dans quelles régions géographiques énumérées ci-dessous se trouvent vos principaux clients? (Cochez toutes les cases appropriées.)

   - ❑ La région métropolitaine de Toronto et les environs
   - ❑ Le Sud-Ouest de l'Ontario
   - ❑ L'Est de l'Ontario
   - ❑ Le Nord de l'Ontario

   - ❑ D'autres provinces et territoires (veuillez préciser) : _____

   - ❑ D'autres pays (veuillez préciser) : _____

2. À quels secteurs industriels énumérés ci-dessous, et classés en fonction des biens ou des services produits, vos principaux clients* appartiennent-ils? (Cochez toutes les cases appropriées et précisez s'il y a lieu.)

   - ❑ Industries primaires (agriculture, pêche, piégeage, coupe du bois et foresterie)
   - ❑ Mines, fraisage, carrières et forage de puits de pétrole
   - ❑ Industries manufacturières
   - ❑ Construction

   - ❑ Transport et entreposage
   - ❑ Communication et services publics
   - ❑ Commerce de gros
   - ❑ Commerce de détail

   - ❑ Services financiers, assurance et immobilier
   - ❑ Services commerciaux
   - ❑ Services gouvernementaux
   - ❑ Éducation

   - ❑ Services médicaux et sociaux
   - ❑ Hébergement, aliments et boissons
   - ❑ Autres services (veuillez préciser) :

     _____

* L'expression «principaux clients» signifie les clients qui sont la principale source de vos revenus.

3. À quelles catégories professionnelles énumérées ci-dessous vos principaux clients* appartiennent-ils? (Cochez toutes les cases appropriées.)

- ❑ Chefs de direction
- ❑ Cadres (p. ex., gestion financière, des ressources humaines, des ventes)
- ❑ Professionnels/métiers techniques (p. ex., comptables, ingénieurs, avocats, techniciens, technologistes)
- ❑ Vente et commercialisation (sauf les cadres et gestionnaires, mais comprend les préposés aux services et aux ventes, etc.)

- ❑ Employés de bureau (p. ex., commis en comptabilité, préposés aux guichets, opérateurs de machines de traitement de texte, réceptionnistes)
- ❑ Services (p. ex., services de protection, aliments et boissons, hébergement, service du personnel)
- ❑ Métiers de la construction (p. ex., plombiers, menuisiers)
- ❑ Métiers liés au transport et à la manutention (p. ex., camionneurs, préposés à l'expédition et à la réception)

- ❑ Métiers liés à la production (comprend les ouvriers non spécialisés et tous les autres travailleurs directement liés à la production, p. ex., transformation, fabrication, usinage et montage)
- ❑ Métiers liés à la réparation et à l'entretien industriel (p. ex., mécaniciens, mécaniciens-monteurs, électriciens industriels)
- ❑ Métiers liés à la foresterie, à la pêche, aux mines et à l'agriculture
- ❑ Autres (veuillez préciser) :

_____

4. Environ combien de personnes ont bénéficié d'une formation grâce aux programmes offerts par votre entreprise au cours de l'année 1987?

_____ personnes

* L'expression «principaux clients» signifie les clients qui sont la principale source de vos revenus.

Partie C

Vos services et programmes de formation

1. Quel genre de services ou d'installations votre entreprise assure-t-elle et de quelle façon sont-ils offerts à vos clients?
(Cochez toutes les cases appropriées se rapportant à l'endroit et au fournisseur.)

	Endroit			**Fournisseur**			
Services/Installations	Bureaux des clients	Vos bureaux	Autres	Votre entreprise	Une autre entreprise	Instructeur indépendant	Autres (veuillez préciser)
Évaluation des besoins	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Examen et évaluation	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Évaluation des résultats de la formation	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Perfectionnement	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Formation de l'instructeur	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Programmes et cours généraux	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Programmes et cours personnalisés	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Prestation de programmes et de cours	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Locaux (p. ex., salle de cours)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Équipement (p. ex., ordinateurs)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Expertise technique (p. ex.,accès à des spécialistes)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
Autres (veuillez préciser)	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
_____	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
_____	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____
_____	❑	❑	❑	❑	❑	❑	_____

2. Dans quelle mesure les services de votre entreprise sont-ils fournis aux clients par d'autres entreprises (p. ex., réseau de spécialistes) ou par des instructeurs indépendants contractuels?

Autres entreprises privées	Instructeurs indépendants
❑ 9 % et moins	❑ 9 % et moins
❑ 10 à 24 %	❑ 10 à 24 %
❑ 25 à 49 %	❑ 25 à 49 %
❑ 50 à 74 %	❑ 50 à 74 %
❑ 75 à 100 %	❑ 75 à 100 %

3. À quelles catégories professionnelles, énumérées ci-dessous, les programmes de formation de votre entreprise sont-ils destinés, et quelles méthodes utilisez-vous pour les offrir aux clients? (Cochez toutes les cases appropriées.)*

Méthodes de prestation des programmes

Catégories de cours	Documentation imprimée	Audiocassettes	Diapositives	Dossiers	Vidéo généraux	Vidéo personnalisés	Vidéodisques généraux	Vidéodisques personnalisés	Méthodes vidéo	Enseignement général assisté par ordinateur	Enseignement personnalisé assisté par ordinateur	Programmes de formation autonome	Conférences et exemples concrets	Séminaires et ateliers	Téléconférences	Jeux de rôles	Études de cas	Simulations	Autres
Développement des cadres/gest.																			
Personnel de supervision																			
Secrétariat et soutien																			
Professionnel et technique																			
Techniques industrielles																			
Informatique																			
Vente et commercialisation																			
Communications																			
Relations de travail/personnel																			
Développement personnel																			
Perfectionnement - éduc. de base																			
Autres :																			

* Voir la Partie D pour des explications supplémentaires au sujet des catégories professionnelles.

Partie D

Vos cours de formation

Cette partie du questionnaire vise à recueillir des renseignements plus précis sur le type de cours de formation offerts par votre entreprise. Ces renseignements, de même que toute documentation que vous jugerez bon de soumettre, seront très utiles au ministère de la Formation professionnelle et à la Société ontarienne de formation.

1. À quelles catégories, énumérées ci-dessous, les cours de formation de votre entreprise appartiennent-ils? (Cochez toutes les cases appropriées.)

Développement des cadres et des gestionnaires

- ❑ Principes généraux de gestion
- ❑ Développement des cadres
- ❑ Comptabilité
- ❑ Financement

- ❑ Planification des ressources humaines
- ❑ Planification stratégique
- ❑ Administration du personnel
- ❑ Développement organisationnel

- ❑ Relations de travail
- ❑ Commercialisation
- ❑ Vente
- ❑ Services des achats

- ❑ Cercles de qualité
- ❑ Autres (veuillez préciser) : _____

_____

Personnel de supervision

- ❑ Veuillez préciser :_____

_____

Personnel de secrétariat et de soutien

- ❑ Gestion et procédures de bureau
- ❑ Développement du personnel de secrétariat et de soutien
- ❑ Principes généraux de la tenue de livres
- ❑ Autres (veuillez préciser) : _____

_____

Personnel professionnel et technique

- ❑ Comptabilité
- ❑ Droit
- ❑ Services de santé
- ❑ Informatique

- ❑ Ingénierie
- ❑ Autres professions ou métiers techniques (veuillez préciser) : _____

_____

Techniques industrielles

- ❑ Génie industriel
- ❑ Production et contrôle de la qualité
- ❑ Contrôle de la productivité
- ❑ Commandes numériques

- ❑ Soudure
- ❑ Usinage des métaux
- ❑ Instrumentation
- ❑ Lecture de plans

- ❑ Électronique
- ❑ Force hydraulique
- ❑ Contrôle de l'environnement
- ❑ CAO/FAO/PI

- ❑ Nouvelles méthodes et procédures
- ❑ Autres techniques industrielles (veuillez préciser) : _____

_____

Informatique et aspects connexes

- ❑ Apprentissage de l'informatique
- ❑ Principes et stratégies informatiques
- ❑ Systèmes informatiques
- ❑ Traitement des données

- ❑ Traitement de texte
- ❑ Cours sur l'utilisation de logiciels (veuillez préciser) : _____

_____

- ❑ Autres (veuillez préciser) : _____

_____

Vente et commercialisation

- ❑ Planification de la commercialisation
- ❑ Psychologie de la vente
- ❑ Créativité et vente
- ❑ Télémarketing

- ❑ Commercialisation internationale
- ❑ Principes fondamentaux de la vente
- ❑ Relations avec la clientèle
- ❑ Formation et motivation du personnel de vente

- ❑ Développement des affaires
- ❑ Planification stratégique
- ❑ Marchandisage
- ❑ Publicité

- ❑ Promotion
- ❑ Autres (veuillez préciser) : _____

_____

Communications et aspects connexes

- ❑ Lecture et écriture de base et avancées
- ❑ Attention et élocution de base et avancées
- ❑ Rédaction technique
- ❑ Bonnes relations interpersonnelles

- ❑ Aptitudes de présentation
- ❑ Autres (veuillez préciser) : _____

_____

Relations de travail/service du personnel

- ❑ Formation des instructeurs
- ❑ Évaluation du travail
- ❑ Orientation des employés
- ❑ Évaluation du rendement

- ❑ Recrutement et sélection
- ❑ Développement organisationnel
- ❑ Planification des ressources humaines
- ❑ Relations de travail

- ❑ Santé et sécurité
- ❑ Autres (veuillez préciser) : _____

_____

Développement personnel et aspects connexes

- ❑ Confiance en soi
- ❑ Motivation et leadership
- ❑ Créativité et innovation
- ❑ Contrôle du stress

- ❑ Gestion de l'emploi du temps
- ❑ Autres (veuillez préciser) : _____

_____

Autres domaines de formation

- ❑ Programmes gouvernementaux
- ❑ Législation et droit
- ❑ Santé et sécurité
- ❑ Autres domaines non mentionnés ci-dessus (veuillez préciser) : _____

_____

Partie E

Les tendances dans votre industrie

1. À votre avis, quelles tendances ou quels changements importants se produiront dans l'industrie de la formation professionnelle au cours des cinq prochaines années? Veuillez élaborer à partir des sujets énumérés ci-dessous en utilisant la terminologie employée dans ce questionnaire.

   a) Dans quelle mesure vos principaux clients changeront-ils? (Voir la définition dans la partie B-2.)

   b) Quelles sont les catégories professionnelles qui prendront de l'importance comme groupes cibles des entreprises de formation? (Voir la définition dans la partie B-3.)

   c) Dans quelle mesure les changements prévus aux principaux clients ou aux catégories professionnelles seront-ils attribuables aux innovations technologiques adoptées par les employeurs ontariens?

d) Quels changements prévoyez-vous à l'égard de vos services de formation et de vos installations? (Voir la partie C-1.)

e) Quels changements prévoyez-vous à l'égard de la nature des programmes de formation et des méthodes de prestation de ces programmes? (Voir la partie C-3.)

f) Quels changements prévoyez-vous à l'égard de la structure de l'industrie de la formation (p. ex., concentration) et pourquoi?

2. Désirez-vous faire d'autres commentaires?

Nous vous remercions d'avoir bien voulu remplir ce questionnaire.

Veuillez cocher cette case si vous désirez recevoir un exemplaire du rapport final. ❑

Rempli par :

Nom : _____

Titre : _____

Nº de téléphone : _____